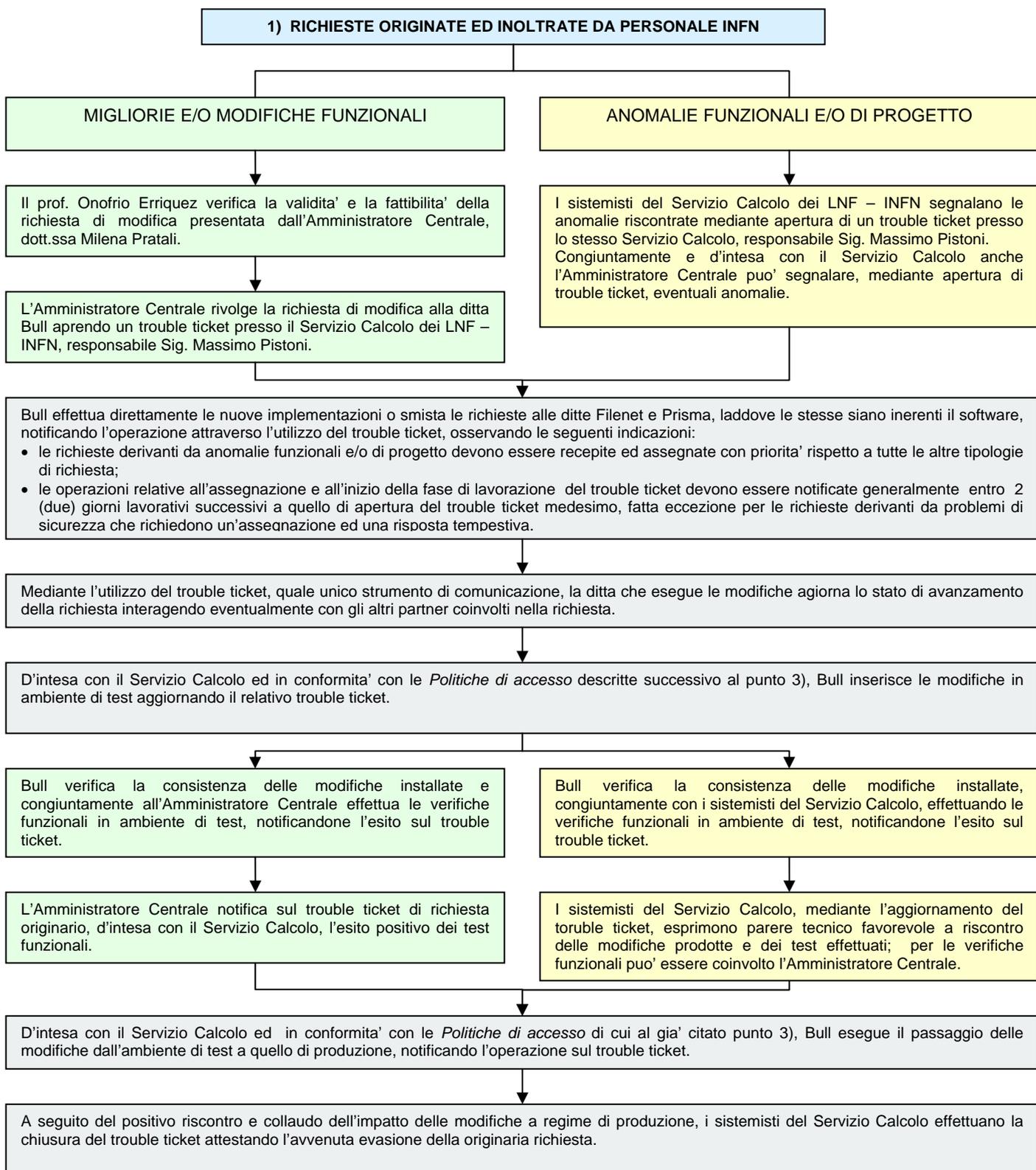
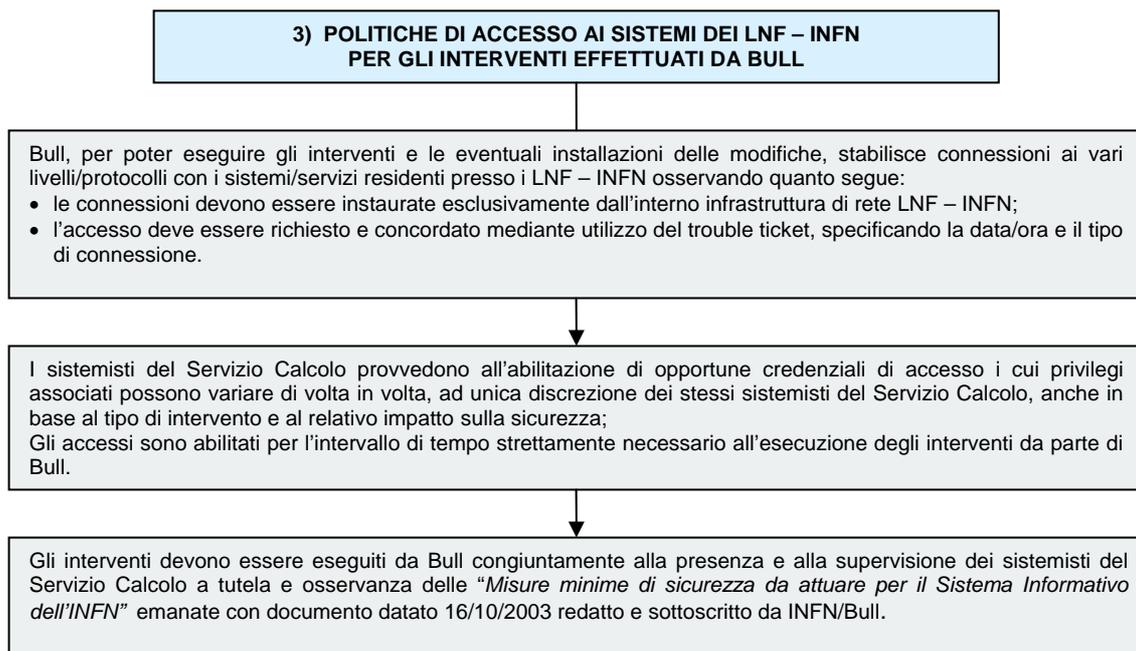
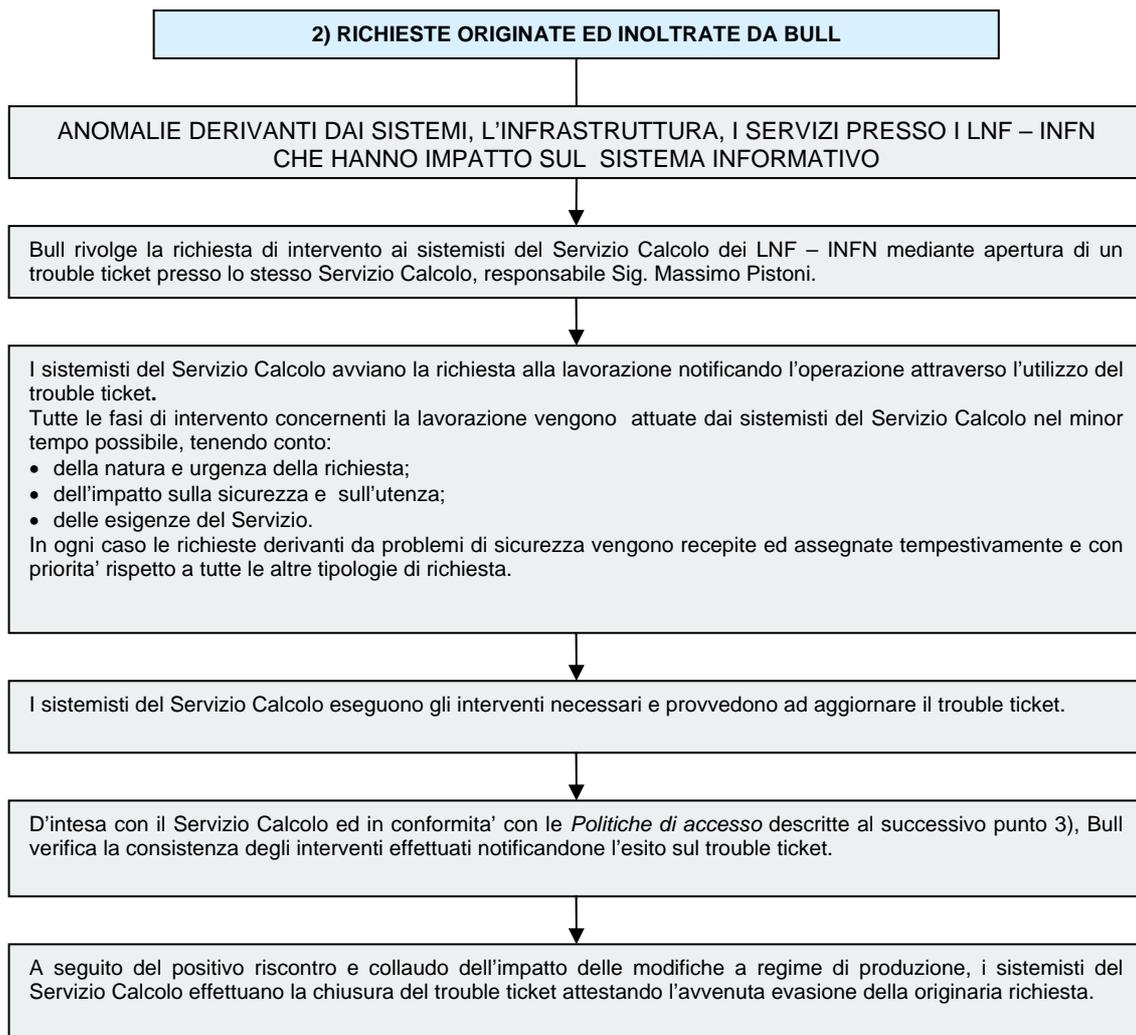


PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE PER IL TROUBLE TICKET INFN – BULL

ITER PROCEDURALE RELATIVO
 ALLE RICHIESTE DI INTERVENTO PER MALFUNZIONAMENTI, MIGLIORIE E/O MODIFICHE FUNZIONALI
 AGLI APPLICATIVI DI PROTOCOLLO ELETTRONICO E GESTIONE DOCUMENTALE





4) PROCEDURE DI ACCESSO ALL'APPLICATIVO DEI TROUBLE TICKET

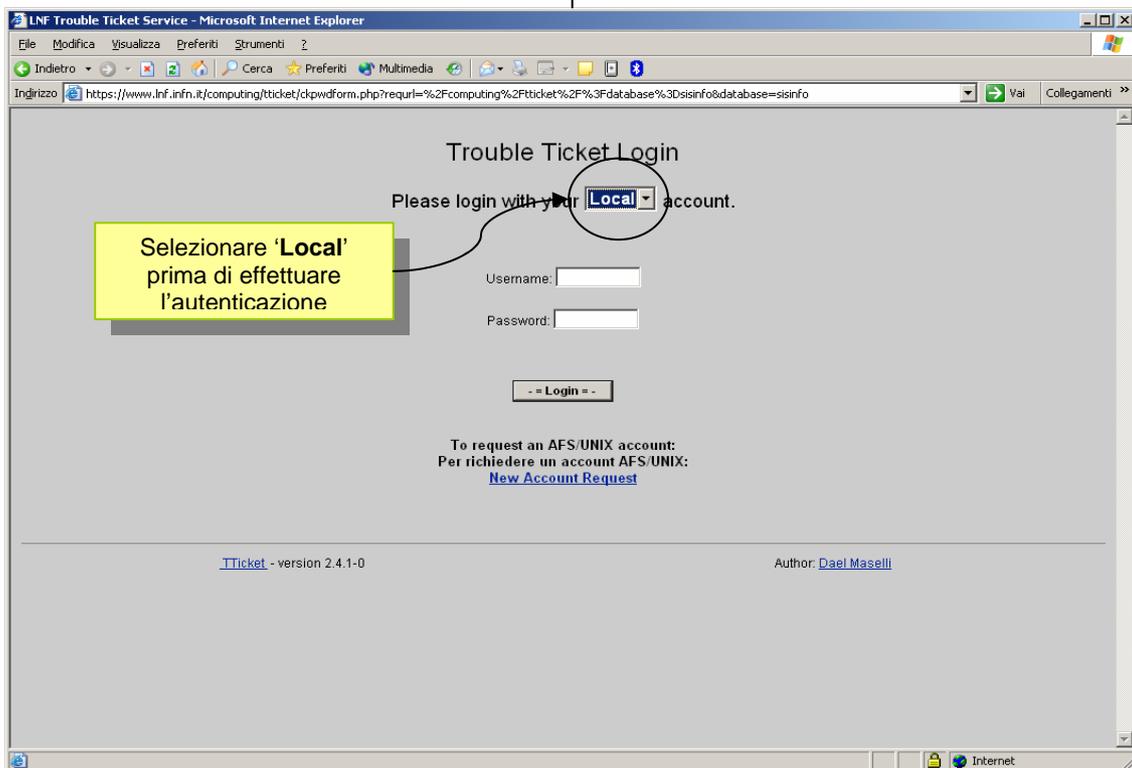
Il personale appartenente alle varie ditte (Bull, Filenet, Prisma, ecc.) per accedere al sistema dei trouble ticket richiede un account personale compilando l'apposito modulo web.

I sistemisti del Servizio Calcolo comunicano la url e la procedura di accesso al suddetto modulo inviando una e-mail alla Bull, la quale provvede a sua volta ad inoltrare le informazioni ricevute a tutto il personale delle varie ditte.

Il personale autorizzato accede all'applicativo web dei trouble ticket mediante la url:

https://www.lnf.infn.it/computing/tticket/?database=sisinfo

Ai fini dell'autenticazione, tutto il personale (Bull, Filenet, Prisma, ecc.) seleziona l'opzione 'Local' prima di inserire la propria username e password, come illustrato dalla figura sottostante.



Al fine del corretto utilizzo e' opportuno precisare che ogni trouble ticket e' caratterizzato da una propria tipologia che esprime il contesto della relativa richiesta. Attualmente le tipologie disponibili sono le seguenti:

- Generale
 - Protocollo
 - Gestione documentale,
- per le richieste originate ed inoltrate da personale INFN, secondo l'iter descritto al punto 1),
- e
- Sistemi
 - Rete
 - Database,
- per le richieste originate ed inoltrate da Bull, secondo l'iter descritto al punto 2).